LE POINT EN RECHERCHE

Octobre 2006

Série socio-économique 06-012

Services d'aiguillage et de consultation en matière de rénovation et de réparation à l'intention des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants

INTRODUCTION

Au Canada, l'augmentation rapide de la population de personnes âgées (qui ont 65 ans ou plus) nécessitera de plus en plus des solutions et des choix qui évoluent de pair avec les besoins de logement de cette catégorie de la population. Actuellement, le vieillissement sur place (c.-à-d. demeurer le plus longtemps possible dans la maison que l'on a occupée pendant de nombreuses années) constitue l'option préférée par de nombreuses personnes âgées. Or, le présent projet de recherche a pour but d'aider ces dernières à préserver leur confort, leur sécurité et leur indépendance tout en demeurant dans leur maison. Ces travaux menés dans le cadre du Programme de subventions de recherche de la SCHL focalisent sur l'élaboration d'un modèle pour les services d'aiguillage et de consultation en matière de rénovation et de réparation à l'intention des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants.

OBJECTIFS

Cette recherche avait pour principal objectif l'élaboration d'un modèle en vue d'aider les propriétaires-occupants, en particulier les personnes âgées, à choisir un entrepreneur pour rénover et réparer leur maison et à établir les options offertes. Le modèle fournira au public cible une méthode pour la sélection d'entrepreneurs honnêtes et compétents dans le secteur de la rénovation ainsi que de la réparation.

Les autres objectifs de l'étude étaient les suivants :

1. établir s'il existe un service consultatif impartial et indépendant, au Canada ou dans d'autres pays, dans le domaine de la rénovation et de la réparation;
2. déterminer les besoins en matière de service consultatif sur la rénovation et la réparation ainsi que la meilleure méthode pour élaborer ce type de service;
3. repérer les groupes d'intérêt du secteur qui pourraient contribuer à l'élaboration d'un modèle local de service consultatif sur la rénovation et la réparation;
4. choisir le modèle de service consultatif sur la rénovation et la réparation qu'il faut élaborer à l'intention des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants, tout en tenant compte des avantages et des inconvénients;
5. trouver, à l'échelle locale, des entrepreneurs de rénovation, des réparateurs et des hommes ainsi que des femmes à tout faire qui s'intéressent au projet, et établir une méthode pour dresser la liste des entreprises recommandées.

MÉTHODE

La méthode a englobé une recherche approfondie sur un grand nombre de pays au moyen de la documentation et d'Internet afin d'établir l'existence de services d'aiguillage et de consultation sur la rénovation et la réparation, à l'intention des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants. On a communiqué avec les services d'aiguillage du secteur de la rénovation qui ont été repérés pour leur poser des questions sur leur mise sur pied, leur clientèle de même que les résultats obtenus pour ce qui est de réduire les problèmes éprouvés par les propriétaires-occupants.

Au Canada, on a aussi mené un certain nombre d'entrevues, en personne et par téléphone, avec des groupes d'intérêt du secteur du logement, en plus de mener une enquête auprès d'une vingtaine d'associations de consommateurs, de groupes d'intérêt provinciaux et municipaux, de groupes d'intérêt sur l'habitation, de gouvernements, d'associations et de sociétés affiliées. La démarche avait pour objectif de rassembler de l'information sur les services d'aiguillage et de consultation en matière de rénovation et de réparation.

Des groupes de discussion ont été organisés avec des personnes âgées et d'autres propriétaires-occupants afin d'établir s'ils avaient éprouvé des problèmes au moment de rénover ou de réparer leur maison. On voulait aussi savoir si les participants pensaient qu'un service d'aiguillage et de consultation sur la rénovation et la réparation leur

Canada

SCHL CMHC
AU CŒUR DE L'HABITATION

serait utile pour embaucher des entrepreneurs honnêtes et fiables. Ces groupes de discussion ont permis de recueillir la rétroaction des participants sur un certain nombre de questions reliées à la recherche, dont ce qui suit.

a) Craignez-vous que des entrepreneurs irresponsables profitent de vous ou vous arnaquent lorsque vous faites réparer ou rénover votre maison?

b) De quelle manière choisissez-vous l'entrepreneur de rénovation ou le réparateur auquel vous confiez vos travaux d'entretien et de réparation ainsi que vos projets de rénovation?

c) Est-ce qu'on était prêt à faire appel à un service consultatif sur la rénovation et la réparation à l'intention des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants moyennant de modestes frais?

d) Quelle est la meilleure façon d'annoncer et de commercialiser auprès des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants un service d'aiguillage et de consultation sur la rénovation et la réparation?

e) À qui devrait-on confier l'application et le contrôle d'un service de consultation en rénovation et en réparation à l'intention des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants?

Les membres du St. Thomas Seniors' Centre, un centre communautaire actif pour les personnes âgées de St. Thomas, en Ontario, ont fourni des données précieuses pour la recherche.

L'information recueillie a servi à produire le modèle décrit ci-après pour le service d'aiguillage et de consultation en matière de rénovation et de réparation, à l'intention des personnes âgées ainsi que des autres propriétaires-occupants.

CONSTATATIONS

Modèle qui aidera les personnes âgées ainsi que les autres propriétaires-occupants à choisir un entrepreneur pour rénover et réparer leur maison et à établir les options offertes.

Selon le modèle élaboré, un service d'aiguillage et de consultation sur la rénovation et la réparation à l'intention des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants doit être constitué de deux composantes majeures. La première composante aidera le public cible à trouver des entrepreneurs locaux de bonne réputation pour les gros travaux de réparation et de rénovation; la deuxième leur servira à obtenir des hommes et des femmes à tout faire ou des ouvriers pour la réalisation de travaux mineurs visant à adapter, réparer ou entretenir les logements.

Le modèle rassemblera un certain nombre d'intervenants clés, dont la chambre de commerce locale, un centre communautaire pour personnes âgées, des marchands de matériaux de construction, l'association locale de constructeurs d'habitations ainsi que d'autres groupes préoccupés par le bien-être des propriétaires-occupants locaux, particulièrement celui des personnes âgées qui choisissent de vieillir sur place. Chaque intervenant jouera un rôle important.

Par exemple, la chambre de commerce sera responsable des entrepreneurs locaux qui réalisent des rénovations ainsi que des réparations majeures. Ainsi, les personnes âgées et les autres propriétaires-occupants qui souhaitent rénover ou réparer leur maison communiqueront avec la chambre de commerce pour obtenir des conseils généraux de l'organisme de même qu'une liste des entrepreneurs de rénovation et des réparateurs qui en sont membres. La chambre de commerce diffusera de l'information continue sur les gros entrepreneurs de rénovation et réparateurs, elle établira et appliquera un système de contrôle approprié et elle nommera une personne à temps plein pour aider les clients potentiels, en particulier en début de projet.

Le centre communautaire pour personnes âgées travaillera en étroite collaboration avec la chambre de commerce et il communiquera de l'information sur les services d'aiguillage et de consultation concernant les hommes et les femmes à tout faire. C'est à lui qu'incombera le contrôle des services. À titre de source majeure d'information et de conseils pour les personnes âgées, il aidera à satisfaire la demande d'hommes et de femmes à tout faire en rejoignant d'autres groupes d'âge dans la collectivité. Les hommes et les femmes à tout faire seront probablement tenus d'adhérer au centre pour personnes âgées ou, du moins, de s'y affilier.

Les marchands de matériaux de construction donneront des recommandations au sujet des gros travaux de rénovation et de réparation ainsi que des services d'hommes et de femmes à tout faire, et l'association locale de constructeurs résidentiels aiguillera les demandeurs vers ses rénovateurs-membres.

À l'exception du centre pour personnes âgées, tous les partenaires du secteur suggérés dans le modèle pourraient dresser une liste d'entrepreneurs de rénovation et de réparateurs qu'ils recommandent. Toutefois, cette liste pourrait être relativement courte comparativement au nombre total d'entrepreneurs présents dans la région. L'adhésion générale des entrepreneurs permettrait de créer un service d'aiguillage et de consultation sur la rénovation et la réparation qui serait à la fois efficace et utile pour les personnes âgées et les autres propriétaires-occupants.

On a suggéré une méthode pour constituer une liste générale d'entrepreneurs ainsi que d'hommes et de femmes à tout faire. Il s'agit d'élaborer une base de données préliminaire des entrepreneurs de rénovation de même que des réparateurs désireux de participer au projet à l'échelle locale, puis de comparer le contenu de celle-ci avec les listes de membres de la chambre de commerce locale, de l'association de constructeurs d'habitations, des fournisseurs de produits, des marchands de matériaux de construction ainsi que de tout autre regroupement d'entrepreneurs de rénovation et de réparateurs compétents qui aimeraient s'inscrire. La liste combinée sera épurée en vérifiant les antécédents des entrepreneurs, leur niveau de professionnalisme et la qualité des services fournis.

Le succès du service d'aiguillage et de consultation local sur la rénovation et la réparation à l'intention des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants reposera en grande partie sur la mise à jour constante et le suivi de la liste générale d'entrepreneurs ainsi que d'hommes et de femmes à tout faire.

Est-ce qu'il existe un service consultatif impartial et indépendant, au Canada ou dans d'autres pays, dans le domaine de la rénovation et de la réparation?

Canada

Au pays, il existe quelques exemples de services d'aiguillage dont Home-Work (Calgary, Alberta) et Quality Access (London, Ontario). Ces entreprises à but lucratif proposent aux propriétaires-occupants ainsi qu'aux personnes âgées qui souhaitent rénover leur maison les noms d'entrepreneurs présélectionnés. Ils tiennent une liste d'entrepreneurs locaux compétents. Pour adhérer au service d'aiguillage, les candidats doivent satisfaire à certaines exigences, c'est-à-dire qu'ils doivent remplir une demande, participer à une entrevue, posséder un permis d'affaires (le cas échéant) et des assurances ainsi que fournir des références adéquates. Les fournisseurs de services d'aiguillage effectuent aussi des examens des portefeuilles, des évaluations permanentes ainsi que des suivis auprès de leurs entrepreneurs-membres. L'objectif consiste à proposer une liste des meilleurs entrepreneurs du secteur local de la réfection résidentielle. L'appartenance de ceux qui ne maintiennent pas le niveau requis de qualité et d'intégrité peut être annulée.

Dans certaines municipalités canadiennes, les associations de constructeurs d'habitations et les chambres de commerce offrent aussi des services d'aiguillage vers les entrepreneurs. Par exemple, à London, en Ontario, la chambre de commerce offre aux personnes âgées et aux autres propriétaires-occupants une liste d'entrepreneurs de rénovation et de réparateurs qui en sont membres. Elle fournit aussi des services de suivi à ceux qui se plaignent de la qualité des services reçus de ses membres.

À Point Edward, en Ontario, la Lambton Seniors Association (LSA) offre un programme d'hommes et de femmes à tout faire pour personnes âgées. Ce programme qui a pour devise de mettre des personnes âgées au service d'autres personnes âgées permet de réaliser une vaste gamme de travaux résidentiels à peu de frais, comme des réparations mineures, la pose de contre-fenêtres, la peinture, le nettoyage et la tonte du gazon. Les hommes et les femmes à tout faire sont sélectionnés soigneusement par la LSA qui leur remet une carte d'identité. Il s'agit, dans bien des cas, d'ouvriers qualifiés ayant pris leur retraite. Ils n'accomplissent que les travaux pour lesquels ils possèdent les compétences nécessaires. Le taux horaire courant est de 10 dollars, en sus des frais de déplacement, le cas échéant. Les fournitures comme la peinture et la location d'équipement spécial sont aussi aux frais du propriétaire-occupant. L'estimation est gratuite pour les propriétaires-occupants membres de l'association qui peuvent, à leur guise, chercher d'autres façons de réaliser les travaux. La LSA résout elle-même les problèmes. Depuis sa création, en 1995, le programme d'hommes et de femmes à tout faire mis sur pied par la Lambton Seniors Association a eu beaucoup de succès. En 2005, il obtenait 750 contrats par mois.

États-Unis

Ce pays compte un certain nombre de services d'aiguillage et de consultation en matière de rénovation et de réparation à l'intention des propriétaires-occupants que l'on appelle couramment des réseaux (Homeowner Referral Networks ou HRN). Il s'agit d'organismes d'importance variable; quelques-uns ont une envergure nationale, mais la plupart sont de portée locale. Ils aident les propriétaires-occupants qui veulent réaliser des projets de rénovation, peu importe leur taille, en les orientant vers leurs entrepreneurs-membres présélectionnés.

Les fournisseurs Internet s'associent souvent aux réseaux afin d'offrir aux propriétaires-occupants des services d'aiguillage et de consultation sur la rénovation et la réparation. Selon ce type d'arrangement, les entrepreneurs remplissent une demande d'adhésion, paient un droit et décrivent les caractéristiques de leur entreprise ainsi que les services offerts. Les demandes de services de rénovation des propriétaires-occupants sont appariées aux entrepreneurs-membres du réseau sur une base continue. De plus, les clients ont accès aux conseillers en projets personnels des réseaux à l'échelle nationale. On peut joindre ces conseillers par téléphone ou par courriel pour leur poser des questions et obtenir de l'aide par rapport à tout problème qui surgit pendant la rénovation.

Le niveau de qualité de ces types de services semble difficile à établir. Les propriétaires-occupants sont peut-être à risque lorsqu'il n'existe pratiquement pas de processus d'évaluation, de contrôle et de suivi des entrepreneurs. Les réseaux mis en œuvre et gérés à l'échelle locale semblent mieux adaptés et plus faciles à contrôler que les organismes de portée nationale.

Royaume-Uni

Dans ce pays, on trouve des agences de réfection résidentielle (Home Improvement Agencies ou HIA), c'est-à-dire des organismes sans but lucratif qui fournissent une gamme complète de services visant à aider les personnes âgées à vivre dans leur maison de façon autonome et sécuritaire.

Les agences aident les propriétaires-occupants vulnérables ou les locataires du secteur privé, qui sont âgés ou handicapés ou qui disposent de revenus faibles, à réparer, entretenir ou adapter leur maison. On dénombre approximativement 230 agences en Grande-Bretagne seulement. Elles sont habituellement gérées par des associations d'habitation, des organismes locaux d'habitation, des organisations caritatives ou des comités de gestion indépendants, en plus d'être étroitement liées aux programmes de même qu'aux subventions des gouvernements locaux et centraux.

Par exemple, mentionnons l'agence de réfection résidentielle Care and Repair du Walbrook Group, à Derby. Cette dernière fournit des services complets et gratuits comprenant des conseils techniques et de l'aide pour obtenir des subventions et choisir des gens de métier de même que des entrepreneurs fiables. Elle prépare les soumissions et aide à remplir les formulaires ainsi qu'à superviser les contrats. Sa clientèle se compose surtout de propriétaires-occupants à faible revenu âgés d'au moins 60 ans et de personnes handicapées.

Bon nombre d'agences de réfection résidentielle offrent des services auxiliaires conçus pour répondre à une vaste gamme de besoins locaux sur le plan du logement, de la santé et des soins. Ces services englobent la prévention du crime et la sécurité, l'efficacité énergétique, le jardinage, la réduction des hospitalisations et le congé hâtif de l'hôpital grâce à un programme de soutien à domicile gratuit pendant une période de six semaines. Ils sont habituellement fournis par des hommes et des femmes à tout faire (Handyperson Service) ainsi que des entreprises de transport (Handyvan Service). En général, les clients ne paient que le matériel; la main-d'œuvre est gratuite ou facturée à un taux réduit.

Existe-t-il des besoins en matière de service consultatif sur la rénovation et la réparation et quelle est la meilleure méthode pour élaborer ce type de service?

Au Canada, la plupart des répondants du secteur du logement ont indiqué que leur entreprise ou leur organisme ne possédait pas de méthode pour conseiller les propriétaires-occupants et les personnes âgées en matière de rénovation et de réparation. À leur avis, il n'existait pas de service de ce genre actuellement. Plusieurs avaient reçu des plaintes de la part de personnes âgées ou d'autres propriétaires-occupants concernant la qualité des travaux accomplis par des entrepreneurs de rénovation et des réparateurs. Ils en avaient conclu qu'un service d'aiguillage honnête et réputé pourrait aider les personnes âgées et les autres propriétaires-occupants à effectuer des rénovations ou des réparations. Bon nombre de répondants croyaient que ce type de service donnerait de bons résultats dans une ville de taille moyenne. Quelques-uns ont suggéré qu'il conviendrait mieux aux grandes villes.

Craignez-vous que des entrepreneurs irresponsables profitent de vous ou vous arnaquent lorsque vous faites réparer ou rénover votre maison?

Les participants aux groupes de discussion ont donné des exemples où des entrepreneurs de rénovation ou des réparateurs avaient profité d'eux ou réalisé des travaux de piètre qualité. La plupart des participants ont indiqué qu'ils n'avaient pas appelé le Bureau d'éthique commerciale (BEC) parce qu'ils pensaient que l'organisme aurait du mal à punir les entrepreneurs ou à surveiller leur travail. Toutefois, les participants ont précisé que le BEC était une bonne source pour obtenir le nom d'entrepreneurs ayant fait l'objet de plaintes. Ils ont ajouté qu'un bon service de contrôle était essentiel, même si les consommateurs ne pouvaient s'attendre à recevoir un service consultatif sur les entrepreneurs qui soit totalement parfait.

De quelle manière choisissez-vous l'entrepreneur de rénovation ou le réparateur auquel vous confiez vos travaux d'entretien et de réparation ainsi que vos projets de rénovation?

Les participants aux groupes de discussion ont indiqué que le bouche-à-oreille constituait actuellement la meilleure méthode pour trouver un entrepreneur de rénovation. Certains des participants faisaient appel à des entrepreneurs locaux qu'ils connaissaient depuis de nombreuses années. D'autres avaient demandé conseil aux membres de leur famille. Selon les participants, les marchands de matériaux de construction ne constituaient pas une bonne source de référence pour un entrepreneur car ils ne favorisaient que les entreprises qui achetaient chez eux.

Est-ce qu'on était prêt à faire appel à un service consultatif sur la rénovation et la réparation à l'intention des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants, moyennant de modestes frais?

La plupart des participants aux groupes de discussion ont indiqué qu'ils utiliseraient un service d'aiguillage et de consultation sur la rénovation et la réparation, après avoir pris connaissance de ses modalités. Ils ont aussi précisé qu'un service centralisé serait des plus utile. Certains participants étaient prêts à payer si on leur garantissait l'accès à un entrepreneur de bonne réputation et à une personne-ressource, en cas de problème. Le programme d'hommes et de femmes à tout faire de la Lambton Seniors Association était vu d'un œil favorable.

Quelle est la meilleure façon d'annoncer et de commercialiser un service de consultation sur la rénovation et la réparation auprès des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants?

Beaucoup de participants pensaient que les méthodes de publicité traditionnelles donneraient les meilleurs résultats, c.-à-d. la publicité dans les journaux locaux et les publications axées sur les personnes âgées. On a aussi suggéré le bouche-à-oreille comme méthode de marketing. On déconseillait l'usage des ordinateurs en raison du grand nombre de participants qui n'en possédaient pas.

Qui devrait se charger d'assurer et de contrôler un service consultatif en rénovation et en réparation à l'intention des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants?

Les membres des groupes de discussion trouvaient préférable de confier le service au centre local pour personnes âgées. Les personnes qui souhaitaient réaliser des travaux pourraient être référées au centre afin d'obtenir la liste d'entrepreneurs ou des conseils. Le centre profiterait des appels reçus du public pour recruter des membres. Outre le programme d'hommes et de femmes à tout faire, le service servirait aussi à référer des entrepreneurs aux personnes âgées et aux autres propriétaires-occupants qui envisagent d'entreprendre de gros projets. La chambre de commerce, l'association de constructeurs d'habitations locale et les marchands de matériaux de construction constitueraient les principales sources de référence pour les projets importants.

Quels groupes d'intérêt du secteur pourraient contribuer à l'élaboration d'un système ou d'un modèle local de service d'aiguillage et de consultation sur la rénovation et la réparation?

Une étude de cas réalisée sur St. Thomas, en Ontario, et dont le lecteur trouvera les détails dans le rapport de recherche, a permis au chercheur de repérer un certain nombre de groupes d'intérêt du secteur qui pourraient contribuer à l'élaboration, à l'échelle locale, d'un système ou d'un modèle de service d'aiguillage et de consultation en matière de rénovation et de réparation. Les groupes d'intérêt comprenaient ce qui suit :

a. L'Association canadienne des constructeurs d'habitations (ACCH) et ses associations membres à l'échelle provinciale et locale. Bien qu'il soit possible que ces organismes ne comptent pas de rénovateurs-membres, bon nombre des fournisseurs de produits et des gens de métier qui en font partie et qui offrent des services de réparation pourraient être inscrits dans la liste d'entrepreneurs qui effectuent d'importants travaux de rénovation.

b. La chambre de commerce, qui répond aux besoins des entreprises locales qui en sont membres. Ces derniers doivent suivre un code de conduite; les membres qui fournissent des services inadéquats à leurs clients risquent l'expulsion de l'organisme. La chambre de commerce n'effectue pas de suivi pour s'assurer que les entrepreneurs ont donné un bon service aux propriétaires-occupants. Toutefois, elle enquêtera si elle reçoit une plainte à propos d'un de ses membres, et elle participera à une médiation afin de régler le problème. La chambre possède une liste par catégorie, sous forme électronique et imprimée, de ses entrepreneurs et de ses gens de métier. Elle peut recommander des entreprises-membres aux propriétaires-occupants à la recherche d'un service de rénovation ou de réparation précis. Seul un petit nombre de personnes âgées s'adresse à la St. Thomas and District Chamber of Commerce pour obtenir des références sur les entrepreneurs.

c. Les marchands de matériaux et les fournisseurs de produits locaux, comme Home Hardware et RONA. Ces entreprises ont indiqué qu'elles désiraient fournir des services d'aiguillage en rénovation et en réparation de maisons aux personnes âgées ainsi qu'aux autres propriétaires-occupants. Home Hardware offre actuellement le Programme d'installation Home pour ses produits et matériaux. Les magasins RONA et Home Hardware proposent à leurs clients des entrepreneurs de bonne réputation qu'ils connaissent bien ainsi que des hommes et des femmes à tout faire pour les petits travaux. D'autres fournisseurs spécialisés de produits et de matériaux de construction et qui possèdent leurs propres installateurs souhaitent aussi participer à l'aiguillage des services de rénovation et de réparation de maisons et en faire la promotion croisée.

d. Les organismes d'habitation locaux font souvent appel à des entrepreneurs pour la réparation de leur portefeuille de logements locatifs. L'Elgin and St. Thomas Housing Corporation a indiqué qu'elle appuyait la mise sur pied de services d'aiguillage sur la rénovation et la réparation des maisons. Elle a déclaré qu'elle pourrait en faire la promotion auprès des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants qui lui demanderaient conseil.

Quels sont les avantages du modèle proposé de service d'aiguillage et de consultation en matière de rénovation et de réparation à l'intention des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants?

Selon l'étude, le modèle proposé serait avantageux pour une vaste gamme de membres de la collectivité dont les personnes âgées et les autres propriétaires-occupants, les marchands de matériaux de construction et les entrepreneurs de rénovation.

Avantages du modèle pour les personnes âgées :

- obtenir plus facilement les types de services et de conseils dont elles ont besoin;
- trouver plus facilement des entrepreneurs fiables et de bonne réputation;
- les aider à obtenir des services centralisés dans tous les aspects reliés à la réparation, à la rénovation ainsi qu'à l'entretien des maisons;
- leur permettre de rester dans leur maison plus longtemps en éliminant les risques et
- les inconvénients reliés à la rénovation, à la réparation ainsi qu'à l'entretien.

Avantages du modèle pour les propriétaires-occupants :

- trouver plus facilement des entrepreneurs fiables et de bonne réputation;
- obtenir plus facilement des services centralisés par rapport à une vaste gamme d'aspects reliés à la réparation, à la rénovation ainsi qu'à l'entretien des maisons.

Avantages du modèle pour les marchands de matériaux de construction et les fournisseurs de produits :

- faire en sorte que leurs clients aient accès à des conseils et à de la main-d'œuvre de qualité;
- leur donner accès à un service ainsi qu'à un système pour le suivi des entrepreneurs qui effectuent des rénovations ainsi que des réparations pour leur compte;
- leur permettre de commercialiser leurs produits et services efficacement.

Avantages du modèle pour les entrepreneurs de rénovation et les réparateurs :

- les aider à promouvoir leurs services par l'entremise d'un guichet unique;
- les aider à établir les besoins en services ainsi que la demande par rapport à leur entreprise;
- augmenter leurs occasions d'affaires.

CONCLUSION

La recherche a permis d'élaborer un modèle afin d'aider les personnes âgées et les autres propriétaires-occupants à faire des choix ainsi qu'à définir leurs options lorsqu'il s'agit de confier à des entrepreneurs la rénovation ainsi que la réparation de leur maison.

Le modèle rassemblera un certain nombre d'intervenants clés, notamment la chambre de commerce locale, un centre communautaire pour personnes âgées, des fournisseurs de matériaux de construction ainsi que l'association locale de constructeurs d'habitations. Il sera constitué de deux composantes majeures. La première aidera les personnes âgées et les autres propriétaires-occupants à trouver des entrepreneurs de bonne réputation pour les réparations de même que les rénovations majeures. La deuxième aidera le public cible à trouver des hommes et des femmes à tout faire pour les travaux mineurs visant à adapter, réparer ou entretenir un logement.

La recherche a aussi laissé entendre qu'un service d'aiguillage et de consultation sur la rénovation et la réparation avantagerait autant les entrepreneurs locaux que les personnes âgées et les autres propriétaires-occupants qui souhaitent rénover leur maison, la réparer ou l'adapter à l'évolution de leurs besoins. En particulier, le service pourrait fournir aux personnes âgées un moyen de vieillir sur place et, par conséquent, d'occuper leur maison de façon autonome, le plus longtemps possible.

RECOMMANDATIONS

Voici les recommandations qui ont émergé de la recherche.

1. Il faut élaborer, dans l'ensemble des collectivités canadiennes, un service de consultation en matière de rénovation et de réparation, à l'intention des personnes âgées ainsi que des autres propriétaires-occupants. Ce service impartial aidera les personnes âgées qui souhaitent demeurer dans leur maison de façon autonome, le plus longtemps possible. Il contribuera à protéger les propriétaires-occupants et les personnes âgées contre l'exploitation par des entrepreneurs de rénovation et des réparateurs incompétents ou peu scrupuleux.

2. On tiendra compte des aspects suivants pour chaque service consultatif sur la rénovation et la réparation mis sur pied :

a. Le service doit être élaboré dans la collectivité, par un organisme impartial. Cette mesure réduira les risques de favoritisme dans le secteur de la rénovation et de la réparation.

b. La qualité doit être élevée en termes de types de services fournis, de pratiques de gestion et de fonctionnement ainsi que de systèmes de contrôle. À l'échelle locale, on fera la mise en marché à l'aide de méthodes traditionnelles comme les journaux, les circulaires, les bulletins des associations et des entreprises locales ainsi que le bouche-à-oreille.

3. À St. Thomas, en Ontario, et dans les agglomérations voisines, où la majeure partie des recherches ont eu lieu, l'élaboration et la mise en œuvre du service découleront des efforts combinés de la St. Thomas and District Chamber of Commerce, du St. Thomas Seniors' Centre, des marchands de matériaux de construction locaux et des autres groupes d'intérêt du secteur comme l'Elgin/St. Thomas Home Builders' Association.

Directeur de projet, SCHL : Luis Rodriguez, Division des politiques et de la recherche

Rapport de recherche : Services d'aiguillage et de consultation en matière de rénovation et de réparation à l'intention des personnes âgées et des autres propriétaires-occupants

Investigateur principal : E. A. Marshall, B. Arch., consultant en habitation

Ce projet a été réalisé (ou réalisé en partie) grâce au soutien financier de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) dans le cadre de son Programme de subventions de recherche, subventions qui sont octroyées au terme d'un concours annuel. Les idées exprimées sont toutefois celles de l'auteur (ou des auteurs) et ne représentent pas la position officielle de la SCHL. Pour en savoir plus sur ce programme, visitez le site Web de la SCHL à **www.schl.ca** ou communiquez avec l'agent de projets, Recherche d'initiative privée, par courriel, à erp@cmhc-schl.gc.ca, ou par la poste à : Agent de projets, Recherche d'initiative privée, Programme de subventions de recherche, Division de la recherche et des politiques, Société canadienne d'hypothèques et de logement, 700 chemin de Montréal, Ottawa (Ontario) K1A 0P7.

Pour consulter d'autres feuillets *Le Point en recherche* et pour prendre connaissance d'un large éventail de produits d'information, visitez notre site Web à

www.schl.ca

ou communiquez avec la

Société canadienne d'hypothèques et de logement
700, chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7
Téléphone : 1-800-668-2642
Télécopieur : 1-800-245-9274

©2006, Société canadienne d'hypothèques et de logement
Imprimé au Canada
Réalisation : SCHL 20-10-06

Bien que ce produit d'information se fonde sur les connaissances actuelles des experts en habitation, il n'a pour but que d'offrir des renseignements d'ordre général. Les lecteurs assument la responsabilité des mesures ou décisions prises sur la foi des renseignements contenus dans le présent ouvrage. Il revient aux lecteurs de consulter les ressources documentaires pertinentes et les spécialistes du domaine concerné afin de déterminer si, dans leur cas, les renseignements, les matériaux et les techniques sont sécuritaires et conviennent à leurs besoins. La Société canadienne d'hypothèques et de logement se dégage de toute responsabilité relativement aux conséquences résultant de l'utilisation des renseignements, des matériaux et des techniques contenus dans le présent ouvrage.

65292